

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Barnes, G. James (2003), *Secret Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Terjemahan oleh Andreas Winardi, Yogyakarta, Penerbit Andi Yogyakarta
- Duncan, Tom (2008), *Principles Of Advertising & IMC Second Edition*, New York : Mc.Graw Hill
- Efendi, Sofian dan Tukiran (2012), *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES, Anggota Ikapi
- Estayara (2008), *Think IMC! Efektivitas Komunikasi Untuk Meningkatkan Loyalitas Merek Dan Laba Perusahaan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Irawan, Handi (2002), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. Et al (2009), *Marketing Management : An Asian Perspective*, New Jersey : Prentice Hall
- Krisantono, Rachmat (2012), *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Jakarta : Kencana
- Priyatno, Duwi (2009), *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*, Yogyakarta : Gava Media
- Rakhmat, Jalaluddin (2009), *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya





Rangkuti, Freddy (2006), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : PT Gramedia

Ⓢ Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy (2005), *Marketing Analysis Made Easy : Teknik Analisis Pemasaran dan Analisis Kasus Menggunakan Excel dan SPSS*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Ruslan, Roesady (2010), *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta : T. Rajagrafindo Persada

Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Penerbit Alfabeta Bandung

Sutisna (2002), *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung:PT. Remaja Rosdakarya

Uma Husein. (2002), *Metode Riset Komunikasi Organisasi: Sebuah Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi Dengan Contoh Proposal dan Hasil Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Watono, Adji dan Maya Watono (2011) *IMC That Sells*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Sumber Internet :

Duwi P 2011, *Analisis Regresi Linier Sederhana*, diakses 10 Maret 2014, <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-sederhana.html>

Duwi P 2011, *Analisis Regresi Linier Berganda*, diakses 10 Maret 2014, <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-berganda.html>



Hirdinis, (2009), *Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. Modul disajikan dalam Seminar Manajemen Pemasaran, Universitas PKK Mercubuana Fakultas Ekonomi, Jakarta, 17

September 2009

Loyalty Research Centre (2012), diakses pada 10 Juli 2014
<http://www.loyaltyresearch.com/wp-content/uploads/2012/12/Customer-Loyalty-Measuring-and-Managing.pdf>

Siuh, Nguyen (2013), Skripsi : *The Hierarchy Model Of Advertising Effects A Debate*. Ho Chi Minh University

West Virginia University (2014), diakses pada 10 Juli 2014
http://imc.wvu.edu/about/what_is_imc